

Ausgabe **08/10** | *Schnittpunkt*  
August

Informationen | Beratung | Seminare |

## Inhalt

<b>Konflikte im Betriebsrat</b> Lösungen mit Hilfe von aussen suchen	2
<b>ELENA und (noch) kein Ende</b> EDV-System verletzt den Datenschutz	2
<b>Leistungsbeurteilung wieder aktuelles Thema für Betriebs- und Personalräte</b>	3
<b>SAP verstehen, gestalten, prüfen</b> SAP-Workshop mit Erfahrungsaustausch	3
<b>Wir brauchen gute Arbeitsbedingungen in Call-Centern</b>	4
<b>Gute Arbeitsgestaltung im Kunden- und Service-Center</b>	5
<b>Unser Seminarprogramm</b>	6
<b>Seminarvorschau 2011</b>	11
<b>Arbeitszeit und Arbeitszeitkonten regeln</b>	12
<b>transparenz.arbeit.kontrolle</b> Jahrestagung des FifF	12
<b>TBS-Geschäftsbericht</b>	12
<b>Wir gratulieren</b>	12



**Themenschwerpunkt**  
**Arbeitsbedingungen**  
**in Call-Centern**



## Angelika Satzer

ist TBS Beraterin. Schwerpunkte der Arbeitspsychologin sind u.a. Methodenwissen für die Arbeit von Interessenvertretungen, Konfliktmanagement und strategische Arbeit von Gremien.

## Konflikte im Betriebsrat Lösungen mit Hilfe von aussen suchen

Die Betriebsratswahlen sind vorbei und die Gremien stehen in den Startlöchern, um die neue Amtsperiode erfolgreich anzupacken. Daneben gibt es jede Menge gute Vorsätze, was besser werden soll. Handlungsbedarf besteht dort, wo Streitigkeiten und Auseinandersetzungen Einzelner das Gremium insgesamt schwächen.

Für Gremien, die ihre Konflikte anpacken und lösen wollen, bietet die TBS Angebote an. Hier ein Beispiel, wie eine solche Vermittlung im Konfliktfall (Mediation) ablaufen kann:

Im Vorgespräch wird mit dem Gremium und den Konfliktbeteiligten besprochen, was das Thema ist, welche Rolle TBS-Beraterin oder Berater einnehmen und wer teilnimmt. Freiwilligkeit ist oberstes Gebot, der Konflikt ist aber auch nur lösbar, wenn die Konfliktbeteiligten dazu bereit sind.

Im Workshop selbst werden die unterschiedlichen Sichtweisen und Interessen ausgetauscht. Der Konflikt wird von allen Seiten betrachtet. Konflikt-Beteiligte und Nicht-Beteiligte überlegen, welche Lösungswege es geben könnte. Die direkt am Konflikt Beteiligten haben dann Gelegenheit, die Lösungswege auf ihre Umsetzbarkeit zu überprüfen und sich für einen Lösungsweg zu entscheiden. Dieser wird dann schriftlich vereinbart. Das Gremium kann aktive Unterstützungsangebote einbringen. Auf diese Weise lässt sich der Konflikt auch im betrieblichen Alltag bearbeiten.

Zur Unterstützung können nach dem Workshop begleitende Trainingsmaßnahmen angeboten werden. Mit Hilfe solcher Coachings können Betriebsräte ihre Arbeits- oder Verhaltensweisen verbessern. Ein Coaching kann deshalb auch ohne konkrete Konfliktsituation sehr anregend und sinnvoll sein. Die Angebote zu Konfliktmanagement, Mediation und Coaching können bei der TBS nachgefragt werden.

Kontakt: 0173/2097754

[angelika.satzer@tbs-nrw.de](mailto:angelika.satzer@tbs-nrw.de)



## Jochen Konrad-Klein

ist TBS-Berater. Arbeitsschwerpunkte des Diplom-Volkswirts sind SAP (Berechtigungen/Prüfung) und EDV (Sicherheit/Datenschutz).

## ELENA und (noch) kein Ende... EDV-System verletzt den Datenschutz

Noch hat das Bundesverfassungsgericht nicht entschieden, ob ELENA gestoppt wird. Und in der Bundesregierung wird offen über einen Stopp für ELENA diskutiert. Aber trotzdem müssen die Arbeitgeber die verlangten Personaldaten nach wie vor eingeben. Ab dem 1. Juli diesen Jahres treten Veränderungen bei ELENA in Kraft, die den Datenschutz von Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen erneut schwerwiegend verletzen.

Im ELENA Formular 2.1 muss der Arbeitgeber künftig regelmäßig in seinem Personalabrechnungssystem speichern, ob ein Arbeitnehmer selbst gekündigt hat oder ihm gekündigt wurde und ob Abmahnungen vorausgingen. Am Monatsende müssen die Daten unaufgefordert an die zentrale Speicherstelle (ZSS) übermittelt werden.

In einem Freitextfeld, das mehrere Seiten umfassen kann, kann die „Schilderung des vertragswidrigen Verhaltens, das Anlass der Kündigung/Entlassung war“ eingegeben werden. Die Datenfelder aus dem Formular 2.1 werden mit dem aktuellen Update in diesem Jahr Bestandteil eines jeden EDV-Systems, völlig unabhängig davon, ob die Informationen jemals gebraucht werden.

Zwar hat der Arbeitskreis ELENA, der über den Datensatz berät und ihn dem Ministerium empfiehlt, am 19.5.2010 entschieden, dass keine Freitextfelder vorhanden sein sollen, aber der Datensatz muss erst noch vom Ministerium verabschiedet und vom Bundesrat genehmigt werden.

Die Betriebs- und Personalräte sollten ihre Arbeitgeber auffordern, bestehende Betriebsvereinbarungen zu Personal- und Abrechnungssystemen zu ändern. Dabei muss festgelegt werden, welche Datenfelder zulässig sind, was in ihnen stehen soll und welche Auswertungen möglich sein sollen.

Die TBS bietet weitere Informationen zu ELENA an und berät bei der Anpassung von Betriebsvereinbarungen.

Kontakt: 0173/2097757

[jochen.konrad-klein@tbs-nrw.de](mailto:jochen.konrad-klein@tbs-nrw.de)



## Leistungsbeurteilung wieder aktuelles Thema für Betriebs- und Personalräte

Der neue Tarifvertrag ERA (Entgeltrahmenabkommen in der Metall- und Elektroindustrie) der IG Metall oder leistungsorientierte Bezahlung im öffentlichen Dienst zeigen, dass sich Betriebs- und Personalräte um das Thema „Leistungsbeurteilung von Beschäftigten“ kümmern müssen – ob sie wollen oder nicht! Viele Arbeitgeber haben ein großes Interesse daran, dieses Thema vollständig für die eigenen Zwecke zu besetzen.

Betriebs- und Personalräte sollten Betriebsvereinbarungen abschließen, in denen die Instrumente und Methoden, mit denen die Leistungen der Beschäftigten gemessen werden sollen, transparent und konkret mit ihren jeweiligen Konsequenzen festgehalten werden.

Wenn wir im TBS-Seminar Betriebs- und Personalräte fragen, was sie von Leistungs(verhaltens)beurteilungen halten, kommt als Antwort: Nasenfaktor! Um die Risiken für die Beschäftigten zu senken und Chancen wahrzunehmen sind wieder Regeln gefragt!

Die TBS bietet Beratung und Inhouse-Seminare zu diesem - für die damit geplagten Betriebs- und Personalräte - wichtigen Thema an.

Kontakt: [viktor.steinberger@tbs-nrw.de](mailto:viktor.steinberger@tbs-nrw.de)

Tel. 0173/2097761

## SAP verstehen, gestalten und prüfen: eine kontinuierliche Aufgabe

SAP-Workshop mit Erfahrungsaustausch am 28. und 29.10.2010 in Berlin

Ständig werden die SAP Anwendungen verändert: Mal muss SAP an die neue Unternehmensstruktur angepasst, dann sollen neue Funktionalitäten ergänzt werden. Einfach für die Interessenvertretung ist dabei eigentlich nur die Behebung von entdeckten Fehlern. Die kontinuierliche Aufgabe SAP erfordert von der Interessenvertretung Erfahrung: Was ist wichtig? Wie kann ich was erreichen? Wie haben Andere es erreicht? Diese und weitere Fragen möchten wir behandeln und damit auch dem Wunsch der Teilnehmerinnen und Teilnehmer unserer letzten Fachtagungen nach mehr Erfahrungsaustausch nachkommen.

Wir starten mit einem Praxisworkshop „Erarbeiten eines Prüfkonzepts“. Am zweiten Tag ergänzen wir das Prüfkonzept um den Prüfansatz des AIS (Audit Information System) sowie um die Anforderungen an eine Prüfrolle der Interessenvertretung.

In Berichten aus Betrieben werden verschiedene betriebliche Vorgehensweisen zur Konzeption und Änderung des Berechtigungskonzepts unter Beteiligung der Interessenvertretung vorgestellt. Da wir die Teilnehmerzahl insgesamt auf 50 Personen begrenzen, sollte die Anmeldung möglichst schnell erfolgen.



Mehr Informationen: Katharina Just-Hahn  
TBS Regionalstelle Düsseldorf, Tel. 0211/17931010

<http://www.sap-im-betrieblichen-spannungsfeld.de/home/anmeldung.html>

## Wir brauchen gute Arbeitsbedingungen in Call-Centern

**Mit externen Dienstleistungs-Call Centern haben sich seit den 90er Jahren auf der "grünen Wiese" völlig neuartige Organisationsstrukturen entwickelt und inzwischen etabliert – mit zum Teil prekären Beschäftigungsverhältnissen für die Belegschaften. Inzwischen werden diese Strukturen in vielen internen Vertriebs- und Kundendienstabteilungen übernommen.**

Unternehmen, die diesen Schritt vollziehen oder vollzogen haben, trennen in ihren internen Abläufen den Kundenkontakt von der Sachbearbeitung. Sie standardisieren die Dienstleistungen, geben Arbeitstakte wie in den Call-Centern vor und steuern den Personaleinsatz nach Kommunikationsaufkommen und vorhandenen skill levels der Beschäftigten. Eine Leistungsbewertung auf der Basis von Reports und Mithörmaßnahmen ergibt dann die Grundlage für den leistungsbezogenen Lohn.

Betriebsräte stehen bei diesen Entwicklungen vor der Herausforderung, Gestaltungskonzepte zu entwerfen, die eine Interessenvertretung für die Beschäftigten dieser „intern-externen“ Call-Center ermöglichen. Hier können sie von den Erfahrungen aus den Dienstleistungs-Call-Centern profitieren.

Auf den ersten Blick scheinen hier zwei völlig verschiedene Welten zu existieren. Auf den zweiten erkennt man, dass es wesentliche Gemeinsamkeiten gibt: Den Takt gibt die ACD-Anlage vor, mit der die Telefonaktivitäten minutiös erfasst werden. Die permanente Überwachung des Gesprächsverhaltens ermöglicht eine Abgleichung mit Leistungskennziffern. Unter hohem Produktivitätsdruck wird diese Berufsarbeit für viele zum Stressjob. Arbeitswissenschaftler konstatieren einhellig erhöhte psychische Belastungen.

Die TBS bietet hier ihre Beratung an:

- zur Bewertung der Datenerfassung und Gestaltung des Arbeitnehmerschutzes
- zur Entwicklung von innovativen Leistungskennzahlen
- zur arbeitnehmerorientierten Gestaltung von Schichtplänen und Arbeitszeitmodellen
- zu Methoden und Instrumenten der Erfassung und Verringerung von Belastungen und Beanspruchungen
- zu Systemen der Leistungsentlohnung.



### zum Autor

Klaus-Dieter Heß, Dipl. Inf., TBS Berater seit 1987

Arbeitsschwerpunkte: Beratung und Schulung von Betriebsräten, Technikgestaltung (z.B. ACD, work flow, Internet, eLearning), Beschäftigungsfähigkeit, Strategiebildung im Betriebsrat, Arbeitnehmervertretung im Call Center



### Arbeit am Gängelband zwischen ACD-Steuerung und Leistungskennziffern

Fachtagung für Interessenvertretungen im Kundenservicebereich und in Call-Centern  
vom 16. bis 18. November 2010  
in Kassel

Veranstaltet vom bundesweiten Netzwerk der gewerkschaftlichen Beratungsstellen in Kooperation mit ver.di, IGM, NGG



Die 7. Fachtagung für Interessenvertretungen von Service-, Kunden- und Call-Centern bietet Einsteigern und Erfahrenen Informationen zu neuen Entwicklungen und Erkenntnissen, ebenso zu den Grundlagen der zentralen Gestaltungsfelder und sie bietet Handlungswissen und Werkzeuge für die Aktivitäten im Betrieb. Erfahrungsaustausch und das Voneinander-Lernen wird im Vordergrund stehen.

Flyer anfordern / Anmeldungen an:  
Technologieberatungsstelle beim DGB NRW e.V.,  
Ulrike Henseleit,  
Tel.: 0231-2496980, Fax: 0231-24969841,  
[www.tbs-nrw.de](http://www.tbs-nrw.de)

## Gute Arbeitsgestaltung im Kunden- und Service-Center

Bei einem großen deutschen Logistikunternehmen sollten zahlreiche personenbezogene Informationen der Beschäftigten erhoben werden, um dadurch ihre Leistung permanent und flächendeckend überwachen und steuern zu können.

In einem monatlichen Feedback-Gespräch sollte dann der Vorgesetzte die Ergebnisse bewerten und mit dem Beschäftigten die Schlussfolgerungen für Qualitätsverbesserungen, Qualifizierungs- oder anderer notwendiger Maßnahmen entscheiden. Zusammen mit der TBS entwickelte der Betriebsrat seine Strategie:

- alle Datenerfassungen verhindern, die nicht unmittelbar zur Qualitätsverbesserung erforderlich waren,
- Datenerhebungen nur zusammen mit den Beschäftigten durchführen,
- Datennutzung nur für Maßnahmen der Qualifizierung,
- Ausschluss der Langzeitüberwachung,
- Zweckbindung und Erforderlichkeitsprüfung,
- eigene Zugriffs- und Kontrollrechte des Betriebsrats.

Die TBS unterstützte den Betriebsrat in den Verhandlungen mit dem Arbeitgeber durch die datenschutzrechtlichen Argumente. Durchgesetzt werden konnte in einer Betriebsvereinbarung, dass

- das MysteryCalling (Nachstellung von realen Kundenkontakten anhand fest definierter Szenarien) auf festgelegte Zeiträume begrenzt wurde, vorher angekündigt werden musste und die Ergebnisse auch rückgekoppelt werden mussten,
- das Coaching (professionelle Beratung und Begleitung bei realen Kundenkontakten durch einen „Coach“) weniger disziplinierenden, sondern mehr fördernden Charakter erhielt,
- das Monitoring (räumlich entfernte Aufsicht auf einen realen Kundenkontakt) nur nach Ankündigung und in Absprache passieren durfte,
- Wissenstests (schriftliche Leistungsüberprüfungen zu speziellen Themenschwerpunkten) nicht zur Fremdbewertung, sondern zur Überprüfung des eigenen Wissens bei neuen Produkten eingesetzt wurde.

Erheblichen Verhandlungsbedarf gab es bei den Produktivitätsmessungen (Bewertung der Produktivität und Performance), wo die ACD-Anlage für jeden Beschäftigten Anzahl der Gespräche pro Stunde, durchschnittliche Gesprächsdauer, Pausen, Verteilung der Telefonzeit auf Produkte, eingeschaltete Zeit liefern kann. Hier wurde das Prinzip vereinbart, Daten nur personenbezogen zu erfassen, wo dies zur Steuerung erforderlich ist.

In die „Agenten score card“ schließlich wurden nur die wenigen Kennzahlen übertragen, die für persönliche Feedback-Gespräche mit dem Teamleiter sinnvoll sind. Weitere Maßnahmen wurden ausgeschlossen.

Vom Hauptsitz des Unternehmens werden bundesweit 14 Call-Center mit 2500 Mitarbeitern gesteuert. Aber auch eine schnelle Annahme der Kunden-Telefonate ist wichtig. Die Zielvorgabe heißt "80/20": 80 Prozent aller Anrufe müssen innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden. An Leuchttafeln in den Großraum-Büros wird angezeigt, ob die Vorgabe eingehalten wird. Das Controlling im Hauptsitz kann zeitgenau per Monitor alle Anruf- und Personalaktivitäten in den 14 Niederlassungen verfolgen und nötigenfalls sofort eingreifen. Der anrufende Kunde muss sich durch ein kurzes Menü klicken und landet dann beim zuständigen Agenten. Die Fragen reichen von der einfachen Preisauskunft bis zur Auftragsverfolgung.

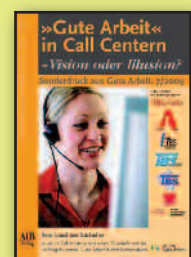
### Informationsmaterial zum Thema:



Informationsmappe mit Gestaltungsbildern, Leitbildern, best practice, rechtlichen Rahmenbedingungen und betrieblichen Regelungshilfen zu den 8 wichtigsten Gestaltungsfeldern



Basisinformation: „Soziale Mindeststandards in Call-Centern durchsetzen“



Basisinformation: „Gute Arbeit in Call-Centern“

**Auf Wunsch vereinbaren wir gerne ein kostenloses Beratungs-Erstgespräch mit dem Betriebsrat.**

**E**rfahrung aus der betrieblichen Praxis sowie in der Zusammenarbeit mit Interessenvertretungen zeichnen die TBS-ReferentInnen aus. In jährlich über 200 Seminaren vermitteln wir dieses Wissen und betrieblich erprobte Handlungsstrategien an Betriebsräte, Personalräte und interessierte Beschäftigte. Die didaktische Kompetenz des DGB-Bildungswerks und seine Verankerung in der gewerkschaftlichen Bildungsarbeit tragen zum Erfolg unseres gemeinsamen Angebots „von Profis für Profis“ bei. In den Seminaren legen wir besonderen Wert auf einen intensiven Erfahrungsaustausch und Handlungsmöglichkeiten im betrieblichen Alltag. Eine Nachbetreuung vor Ort durch die BeraterInnen der TBS kann verabredet werden.

## von profis für profis

### EDV-Einsatz regeln, aber wie? Sichere und praktische EDV-Vereinbarungen

EDV-Systeme und -Anwendungen haben die Arbeitswelt durchdrungen. Ob SAP oder Arbeitszeiterfassungssysteme, ob E-Mail-Systeme oder Videoüberwachung. Dabei geht es nicht nur um Fragen der Überwachung oder Leistungs- und Verhaltenskontrolle, sondern auch um die Bedingungen guter EDV-Arbeit. Bei der Vielzahl der im Einsatz befindlichen EDV-Systeme und deren Vernetzung braucht es Strategien zur Entwicklung von Betriebs- und Dienstvereinbarungen.

**Ziel:** Den Regelungsbedarf der eingesetzten EDV-Anwendungen erkennen und in sichere und praktikable Vereinbarungen überführen.

#### Inhalt:

- Informationsbedarfe feststellen – Systembeschreibungen auswerten
- Risiken und Auswirkungen für die Beschäftigten
- Forderungen und Maßnahmen (Gute Arbeit, Begrenzung von Kontrollen, Schutz der Persönlichkeitsrechte,...)
- Rechtlicher Rahmen: BetrVG, LPVG, Datenschutz, Arbeitsschutz,...
- EDV-Rahmen- und Einzelvereinbarungen rechtssicher gestalten
- Überprüfbarkeit der Regelungspunkte – Kontrollen praktikabel gestalten

**Zielgruppe:** Betriebs- und Personalräte, Datenschutzbeauftragte

**Referent:** Gaby Dietsch, Dipl. Math., TBS-Beraterin  
Arbeitschwerpunkte: Datenschutz / Datensicherheit, SAP, Videoüberwachung, Personaldatenverarbeitung, Konfliktmanagement

**Sprockhövel:** 06.10. - 07.10.10      **Anmeldeschluss** 14.09.10

**Preis:** 370 € + 160 € **Übernachtung und Verpflegung\***

**Seminar Nr. D2-109520-133**

### SAP-Einsatz regeln, bestehende Vereinbarungen an neue Release Stände anpassen - Grundlagenseminar

„Wir bekommen SAP!“ Diese Feststellung wirft viele Fragen auf und bedeutet auch heute noch für viele Interessenvertretungen, dass sie Neuland betreten müssen. „Wir bekommen einen neuen Release von SAP“ ist eine nicht minder aufwändige Aufgabe für die Interessenvertretung. Ist die Regelung dann unterschrieben, gilt es die Betriebs- oder Dienstvereinbarung umzusetzen und mit Leben zu füllen.

**Ziel:** Die TeilnehmerInnen sollen Chancen und Risiken einer SAP Realisation beurteilen und eine Regelung für ihr Unternehmen erstellen können.

#### Inhalt:

- Übersicht SAP Bestandteile
- Bedeutung neuer Release Stände
- Was sollte in einer SAP-Betriebs- oder Dienstvereinbarung geregelt werden?
- Was kann, was muss dokumentiert werden?
- Welcher rechtliche Rahmen ist relevant?
- Welche Regelungsalternativen existieren
- Was bedeutet eine Regelung umsetzen / prüfen

**Zielgruppe:** Betriebs- und Personalräte, Datenschutzbeauftragte

**Referent:** Jochen Konrad-Klein, TBS-Berater  
Arbeitschwerpunkte: Einführung, Regelung und Prüfung von SAP-Anwendungen, Datenschutzkonzepte, Sicherheitskonzepte

**Sprockhövel:** 26.10. - 27.10.10      **Anmeldeschluss:** 04.10.10

**Preis:** 370 € + 160 € **Übernachtung und Verpflegung\***

**Seminar Nr. D2-109521-133**

### Der Jahresabschluss – Bilanzanalyse und mehr

Der Arbeitgeber muss dem Wirtschaftsausschuss und dem Betriebsrat den Jahresabschluss erläutern, das verlangt das Betriebsverfassungsgesetz. Bei dieser regelmäßigen Information über die wirtschaftliche Situation des Unternehmens stellt sich insbesondere in Krisensituationen die Frage, wie die vorgelegten Zahlen interpretiert und bewertet werden müssen.

**Ziel:** In die Lage versetzt werden, sich eigenständig einen Überblick über die wirtschaftliche Lage des Unternehmens verschaffen zu können.

#### Inhalt:

- Rechnungswesen im Unternehmen
- Der Jahresabschluss: gesetzliche Grundlagen; Aufbau von Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung; Lagebericht
- Bilanzpolitik und -gestaltung
- Berechnung und Interpretation von Kennziffern an Praxisbeispielen

**Zielgruppe:** Betriebsräte, neue und alte Mitglieder des Wirtschaftsausschusses

\* Verpfl. zzgl. USSt.



**Referent:** Olaf Schröder, Dipl.-Sozialwiss., TBS-Berater  
**Arbeitsschwerpunkte:** Arbeit im Wirtschaftsausschuss, Analyse von Bilanz und GuV-Rechnung, Qualifizierung und Personalentwicklung, Gestaltung demografischen Wandels

**Wegberg: 09.11. - 10. 11. 10      Anmeldeschluss: 18.10.10**  
**Preis: 370 € + 149 € Übernachtung und Verpflegung\***  
**Seminar Nr. D2-109523-133**

## Betriebsklima und Führungsverhalten im Unternehmen verbessern

Ein gutes Betriebsklima trägt sowohl zum Wohlbefinden der Beschäftigten als auch zum wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens bei. Schlechtes Führungsverhalten belastet jede Arbeitssituation extrem, so das Ergebnis einer Betriebsrätebefragung. Moderne Führungskonzepte berücksichtigen das, aber wie sehen die aus?

**Ziel:** Kennenlernen von modernen Führungs- und Managementkonzepten und Einfluss nehmen können auf Führungsverhalten und Betriebsklima.

### Inhalt:

- Führung und Betriebsbedingungen
- Managementkonzepte
- Basiskompetenzen für das Führen
- Führungsstile/Führungsqualität
- Führungsfehler
- Definition „Betriebsklima“
- Merkmale von gutem und schlechtem Betriebsklima
- Einflussfaktoren auf das Betriebsklima
- Handlungsmöglichkeiten für die Interessenvertretung

**Zielgruppe:** InteressenvertreterInnen, die sich mit betrieblicher Führung und Verbesserung des Betriebsklimas beschäftigen.

**Referentin:** Gabriele Gleisner, Dipl.-Ing., Dipl.-Gesundheitswissenschaftlerin, TBS-Beraterin  
**Arbeitsschwerpunkte:** Gesundheitsmanagement, Gesundheitsschutz im Betrieb, Gefährdungsbeurteilung, Flexible Arbeitszeit

**Haltern am See: 09.11. - 11.11.10      Anmeldeschluss: 18.10.10**  
**Preis: 510 € + 338 € Übernachtung und Verpflegung\***  
**Seminar Nr. D2-109522-133**

## Raus aus der Krise - Einflussmöglichkeiten des Betriebsrates

Wo liegen die betrieblichen Entwicklungschancen und welchen Gestaltungseinfluss kann der Betriebsrat haben? Nach einer Rennfahrer-Weisheit ist es nicht entscheidend, wie schnell man in eine Kurve hinein fährt, sondern wie schnell man heraus fährt.

**Ziel:** Betriebliche Entwicklungsbedarfe konstruktiv erschließen können.

### Inhalt:

- Klassische Instrumente und darüber hinaus: Von Personalkostensenkung bis zur Mitarbeitermotivation
- Was ist im Betrieb praktisch umsetzbar? Wie kann man mit festgefahrenen betrieblichen Defiziten umgehen?
- Erfahrungsaustausch zu den konkreten Möglichkeiten der Mitbestimmung und der Rolle des Betriebsrates

**Zielgruppe:** Betriebsräte

**Referent:** Dr. Christoph Grüninger, TBS-Berater  
**Arbeitsschwerpunkte:** Wirtschaftsausschuss, betriebliche Umstrukturierung, Arbeitszeit

**Dortmund: 23.11.10      Anmeldeschluss: 02.11.10**  
**Preis: 185 € + 55 € Verpflegung \*      Seminar Nr. D2-109524-133**

## Gesundheit am Arbeitsplatz - Beteiligung von MitarbeiterInnen

Arbeit kann Menschen fit und gesund erhalten, sie kann aber auch krank machen. Das wissen die MitarbeiterInnen, allzu oft tritt das Thema allerdings in den Hintergrund. Die Beschäftigten sind jedoch die eigentlichen ExpertInnen für die Gefahren an ihren Arbeitsplätzen und müssen kontinuierlich und aktiv in den Gesundheitsschutz eingebunden werden. Inzwischen gibt es eine Reihe erprobter Instrumente.

**Ziel:** Einfluss nehmen können auf die Qualität des Arbeits- und Gesundheitsschutzes unter Mitwirkung der Beschäftigten.

### Inhalt:

- Möglichkeit von Verbesserung der Gefahrenwahrnehmung von Beschäftigten
- Instrumente zur Einbindung der Beschäftigten
- Betriebliche Strukturen der Arbeitssicherheit
- Sicherheitsfaktoren in Arbeitssystemen, Technikgestaltung und Arbeitsorganisation
- Handlungsmöglichkeiten der Interessenvertretungen

**Zielgruppe:** InteressenvertreterInnen, die sich mit Arbeits- und Gesundheitsschutzthemen beschäftigen.

**Referentin:** Gabriele Gleisner, Dipl.-Ing., Dipl.-Gesundheitswissenschaftlerin, TBS-Beraterin  
**Arbeitsschwerpunkte:** Gesundheitsmanagement, Gesundheitsschutz im Betrieb, Gefährdungsbeurteilung, Flexible Arbeitszeiten.

**Bielefeld: 06.12. - 07.12.10      Anmeldeschluss: 12.11.10**  
**Preis: 370 € + 140 € Verpflg. + Übern.\* Sem. Nr. D2-109525-133**

\* Verpfl. zzgl. USSt.

## Betriebliches Eingliederungsmanagement

Betriebliches Eingliederungsmanagement hilft MitarbeiterInnen, nach längerer Krankheit wieder Fuß im Betrieb zu fassen. Wir suchen nach Ursachen von Arbeitsunfähigkeitszeiten der Beschäftigten und passen die betrieblichen Bedingungen der individuellen Leistungsveränderung der Beschäftigten an, um zukünftig Arbeitsunfähigkeitszeiten zu vermeiden oder zu verringern.

**Ziel:** Kennenlernen der gesetzlichen Grundlagen des Betrieblichen Eingliederungsmanagements und Entwicklung von Inhalten einer Betriebsvereinbarung.

### Inhalt:

- Ziel und Zweck des betrieblichen Eingliederungsmanagements
- Mindestanforderungen nach dem Gesetz
- Prävention und Betriebliches Eingliederungsmanagement
- Inner- und außerbetriebliche Akteure
- Entwicklung von Inhalten einer Betriebsvereinbarung
- Handlungsansätze für Betriebs- und Personalräte

**Zielgruppe:** InteressenvertreterInnen, die sich mit betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzthemen beschäftigen

**Referentin:** Gabriele Gleisner, Dipl.-Ing., Dipl.-Gesundheitswissenschaftlerin, TBS-Beraterin

Arbeitsschwerpunkte: Gesundheitsmanagement, Gesundheitsschutz im Betrieb, Gefährdungsbeurteilung, flexible Arbeitszeiten

**Haltern a. See: 13.12. - 14.12.10 Anmeldeschluss: 19.11.10**

**Preis: 370 € + 197 € Übernachtung und Verpflegung\***

**Seminar Nr. D2-109526-133**

## Für Kurzentschlossene - Seminare im September

### Von Profis für Profis

Beschäftigungssicherung -  
Was können Betriebsrat und Wirtschaftsausschuss tun?

**Haltern: 21. - 22.09.2010**

### TBS-Bildungsangebote

Grundlagen der Betriebsratsarbeit -  
Orientierung und Gestaltungsbeispiele

**Bielefeld: 23. - 24.09.10**

**Düsseldorf: 27. - 28.09.10**

**Dortmund: 29. - 30.09.10**

### Kooperationsseminare mit ver.di b+b

Psychische Belastungen messen, aber wie?

**Gerolstein, 06. - 08.09.10**

Datenschutzkonzepte für betriebliche Interessenvertretungen

**Lage-Hörste, 15. - 17.09.10**

**Weitere Informationen: [www.tbs-nrw.de](http://www.tbs-nrw.de)**

## TBS-Bildungsangebote

### Zeitarbeit/Leiharbeit: Regelungsmöglichkeiten im Betrieb

Die Zeitarbeitsbranche boomt, laut Bundesagentur nähert sie sich mit rund 750.000 Beschäftigten dem Vorkrisenniveau. Es hat sich einiges getan auf dem Zeitarbeitsmarkt. Viele Fragen sind für Interessenvertretungen in den Entleihunternehmen aber nach wie vor offen. Dieses Seminar bietet eine Klärungsgrundlage.

**Ziel:** Eine Übersicht über aktuelle Eckdaten zur Zeit-/Leiharbeit geben, die Rechte der Interessenvertretungen nach BetrVG im Umgang mit der Zeit-/Leiharbeit klären, Erfahrungsaustausch zu betrieblichen Handlungsbedarfen, konkrete Regelungsansätze klären, Handlungsmöglichkeiten für eine betriebliche Strategie zum (verbesserten) Umgang mit Zeitarbeit/Leiharbeit eröffnen.

### Inhalt:

- Zahlen, Daten, Fakten zur Zeitarbeit/Leiharbeit
- Gesetzliche Grundlagen der Zeitarbeit/Leiharbeit
- Aufgaben und Rechte der Interessenvertretung nach BetrVG im Umgang mit Zeitarbeit/Leiharbeit
- Rechte und Pflichten von ZeitarbeitnehmerInnen
- Betriebliche Handlungsansätze und Regelungsmöglichkeiten
- Chancen und Risiken der Zeitarbeit/Leiharbeit
- Handwerkszeug für die Interessenvertretung (Checklisten...)

**Zielgruppe:** Betriebsräte, Personalräte, Mitarbeitervertretungen mit und ohne Vorkenntnissen.

**Referentin:** Eva von Buch, Gesundheitswissenschaftlerin, TBS-Beraterin,

Arbeitsschwerpunkte: Gesundheitsmanagement, Personal- und Organisationsentwicklung, Leiharbeit, Arbeitszeitberatung

**Bielefeld: 05.10. - 06.10.10**

**Anmeldeschluss: 24.09.10**

**Preis: 370 € + 110 € Verpflegung\***

**Seminar Nr. 120526**

### Gestaltung von Arbeitszeitkonten - Chancen und Risiken für Beschäftigte

Mit der Flexibilisierung von Arbeitszeit ist eine Regelung ohne Arbeitszeitkonten nicht mehr machbar. Die Vielfalt reicht von Kurzzeitkonten bis zu Lebensarbeitszeitkonten. Nicht jedes Konto passt zu jedem Arbeitszeitmodell.

**Ziel:** Einen Überblick über geeignete betriebliche Lösungsansätze bekommen, um die Diskussion im Unternehmen auf eine breite Beteiligungsbasis stellen zu können.

### Inhalte:

- Vorstellung der verschiedenen Arbeitszeitkonten
- Rechtliche und tarifliche Rahmenbedingungen bei der Gestaltung von Arbeitszeitkonten (Arbeitszeitgesetz, Flexi-Gesetz II)
- Gestaltungselemente

\* Verpfl. zzgl. USSt.



- Typische Probleme und wichtige Erfolgsfaktoren bei der betrieblichen Umsetzung
- Beschäftigtenbeteiligung in der Praxis
- Handlungsschritte der Interessenvertretung
- Eckpunkte einer Betriebs-/Dienstvereinbarung

**Zielgruppe:** Interessenvertretungen, die vor der Einführung stehen oder Eigeninitiativen entwickeln wollen.

**Referentin:** Silke Hoffmann, Dipl.-Ing., TBS-Beraterin  
**Arbeitsschwerpunkte:** Arbeitszeitmodelle, NRW-Hotline Zeitarbeit, Entgeltssysteme, Führungs- und Managementmethoden, EDV-Systeme in der Produktion

**Köln: 04.11. - 05.11.10** **Anmeldeschluss: 14.10.10**  
**Preis: 370 € + 149 € Übernachtung und Verpflegung\***  
**Seminar Nr. 309044**

## Burn-out – Raus aus der Erschöpfungsspirale

Immer häufiger leiden ArbeitnehmerInnen heute an einem „Burn-out“ – inzwischen sollen es über 10% der erwerbstätigen Bevölkerung sein. Interessenvertretungen sind gleich mehrfach betroffen: Als Beschäftigte im Betrieb, die in immer kürzeren Zeitabständen immer mehr Veränderung erleben und wachsenden Leistungsanforderungen ausgesetzt sind. Als Mitglieder des Betriebs- oder Personalrats oder der Mitarbeitervertretung, die häufig zwischen ArbeitnehmerInnen- und Geschäftsleitungsinteressen zerrieben werden. Und schließlich als AnsprechpartnerInnen für betroffene Beschäftigte im Betrieb.

**Ziel:** Den Begriff des Burn-out klären. Betriebliche Ursachen für das Entstehen von Burn-out erkennen und wirksame Schutzmechanismen entwickeln. Die Rolle der Interessenvertretung im Umgang mit dem Thema Burn-out klären und festigen.

### Inhalt:

- Burn-out – Was steht hinter diesem Begriff?
- Mögliche Auslöser und Ursachen des Burn-out
- Wie verteilen sich betriebliche und individuelle Belastungsaspekte?
- Folgen von Burn-out, langanhaltendem Stress und Überlastung
- Burn-out-Fallen für die Interessenvertretung erkennen und überwinden
- Den Burn-out verhindern - Handlungsoptionen erarbeiten
- Unterstützungsangebote für betroffene Beschäftigte schaffen

**Zielgruppe:** Interessenvertretungen, Sicherheitsfachkräfte und -beauftragte, interessierte Beschäftigte

**Referentin:** Eva von Buch, Gesundheitswissenschaftlerin, TBS-Beraterin,  
**Arbeitsschwerpunkte:** Gesundheitsmanagement, Personal- und Organisationsentwicklung, Leiharbeit, Arbeitszeitberatung

**Bielefeld: 16.11. - 17.11.10** **Anmeldeschluss: 05.11.10**  
**Preis: 370 € + 110 € Verpflegung\*** **Seminar Nr. 120525**

\* Verpfl. zzgl. USSt.

## Kooperationsseminare mit ver.di b+b

### Psychische Belastungen messen - aber wie?

Quer durch alle Branchen und Betriebsgrößen nehmen Arbeitsverdichtung, ungünstige Arbeitszeiten und Stress in der Arbeitsatmosphäre zu. Dies bleibt für die Betroffenen nicht ohne Folgen - daraus resultieren psychische Belastungen. Die Ermittlung dieser psychischen Belastungen scheint vielfach schwierig und weniger "objektiv" zu sein als etwa die Messung von Lärm oder von Gefahrstoffen.

**Ziel:** Methoden und Verfahren zur Messung von psychischen Belastungen und deren Anwendung im Betrieb kennenlernen.

### Inhalt:

- Begriffsklärungen: Psychische Beanspruchung - psychische Belastung
- Messmethoden und Beurteilungsinstrumente
- Psychische Belastungen im Zusammenhang mit der Gefährdungsbeurteilung
- Konsequenzen aus den Ergebnissen
- Handlungsmöglichkeiten im Betrieb (BetrVG und LPVG)
- Aufgaben und Rolle der Interessenvertretung

**Zielgruppe:** Betriebs- und Personalräte, Mitarbeitervertretungen, Sicherheitsfachkräfte und -beauftragte, interessierte MitarbeiterInnen

**Referenten:** Karsten Lessing, Dipl.-Ing., TBS-Berater  
**Arbeitsschwerpunkte:** Umgang mit gefährlichen Stoffen, Gefährdungsbeurteilung, Mobbing und psychische Belastungen, Arbeitszeitmodelle

Klaus Heß, Dipl.-Informatiker, TBS-Berater  
**Arbeitsschwerpunkte:** Führungs- und Managementkonzepte, Organisations- und Technikgestaltung, Personalentwicklung, Beschäftigungsfähigkeit

**Gerolstein: 06.09. - 08.09.10** **Anmeldeschluss: 16.08.10**  
**Preis: 670 € + 302 € Übernachtung u. Verpflegung\***  
**Seminar Nr. V1400-1009061 (ver.di b+b)\*\***

### Datenschutzkonzepte für gesetzliche Interessenvertretungen

Mit der Umsetzung praktikabler Datenschutzkonzepte und dem Schutz der Beschäftigten vor Kontrollen sieht es in vielen Betrieben schlecht aus. Dabei bietet das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) Ansatzpunkte für Betriebe und Dienststellen und die gesetzlichen Interessenvertretungen.

Das Seminar soll Wege aufzeigen, ein integriertes Konzept zum Schutz von Personaldaten und betrieblich sensiblen Daten zu entwickeln.



## Inhalt:

- Struktur und wichtige Inhalte des BDSG
- Anforderungen an Datenschutzkonzepte nach dem BDSG
- Modelle des Datenschutzes, z. B. nach dem BSI (Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik)
- Aufgaben des/der betrieblichen Datenschutzbeauftragten
- Schritte auf dem Weg zu einem praktikablen Datenschutzkonzept
- Anonymisierungsverfahren für sensible Unternehmensdaten

**Zielgruppe:** Betriebs-/Personalräte

**Referent:** Dr. Bernd Groeger, Dipl.-Informatiker, TBS-Berater  
 Arbeitsschwerpunkte: IT-Systeme, SAP-Programme, Datenschutz/-sicherheit, ERA-zertifiziert

**Lage Hörste: 15.09.-17.09.10      Anmeldeschluss: 25.08.10**

**Preis: 670 € + 302 € Übernachtung u. Verpflegung\***

**Seminar Nr. V1400-1009151 (ver.di b+b)\*\***

## Führungsverhalten und Betriebsklima verbessern

Ein gutes Betriebsklima trägt zum Wohlbefinden der Beschäftigten und zum wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens bei. Bei einer Betriebsrätebefragung wurde schlechtes Führungsverhalten als einer der wichtigsten Faktoren für Arbeitsbelastung gesehen.

**Ziel:** Einfluss nehmen können auf das Führungsverhalten und das Betriebsklima.

## Inhalt:

- Merkmale von gutem und schlechtem Betriebsklima
- Einfluss von Betriebsklima auf Gesundheit und Leistung
- Führungsaufgaben
- Merkmale gesunder Arbeit und gesunder Führung
- Managementinstrumente von Führungskräften
- Das strukturierte Mitarbeiter(innen)gespräch zur Personalentwicklung unter Einbeziehung des Gesundheitsschutzes
- Handlungsmöglichkeiten des Betriebsrates

**Zielgruppe:** Interessenvertretungen, die sich mit betrieblicher Führung und Verbesserung des Betriebsklimas beschäftigen.

**Referentin:** Gabriele Gleisner, Dipl.-Ing., Dipl.-Gesundheitswissenschaftlerin, TBS-Beraterin

Arbeitsschwerpunkte: Gesundheitsmanagement, Gesundheitsschutz im Betrieb, Gefährdungsbeurteilung, Flexible Arbeitszeit

**Borken: 04.10. bis 05.10.10      Anmeldeschluss: 04.09.10**

**Preis: 470 € zzgl. MwSt. + 275 € Übernachtung u. Verpflegung\***

**Seminar Nr. V1400-1010043 (ver.di b+b)\*\***

\* Verpfl. zzgl. USSt.

## Arbeit und EDV im Handel

Im Handel geht es darum, Kunden zu beraten, Waren zu verkaufen und stets freundlich und allwissend vor Ort jederzeit antworten zu können! Was hat hier EDV verloren? Nichts und Alles!

Täglich müssen die Beschäftigten im Handel Daten manuell oder per Scannerpistole erfassen. Kein Kauf wird heute ohne Rechnung getätigt. Stetig werden Listen erstellt und Budgetkontrollen durchgeführt. Jede Abteilung muss ihre Zahlen bringen. Die Dienstpläne werden per EDV erstellt und deren Einhaltung in der Arbeitszeiterfassung kontrolliert. Nicht zuletzt hängen überall Videoüberwachungskameras zum Schutz vor Diebstahl oder Überfall. Die Ware soll überwacht werden, tatsächlich sind es aber die Arbeitnehmer. RFID ist bereits heute eine Standardtechnologie. Aus Betriebsratssicht also eine Vielzahl von Ansatzpunkten, um sich mit den Möglichkeiten, Chancen wie Risiken, von EDV im Handel auseinanderzusetzen.

## Inhalt:

- Probleme und Chancen bei der EDV-Nutzung im Betrieb
- Erfahrungen mit existierenden Betriebsvereinbarungen:
  - Personalwirtschaft
  - Betriebliche Kommunikation (Intranet, Internet, E-Mail, Telefon und Mehrwertdienste)
  - Online-Shopping
  - Kassensysteme
  - Warenwirtschaftssysteme
  - Videoüberwachung
- Regelungsthemen für eine Betriebsvereinbarung:
  - Rationalisierungseffekte
  - Gesundheit rund um die EDV-Nutzung
  - Datenschutz (gläserne MitarbeiterInnen, Leistungs- und Verhaltenskontrolle)
- Grundlagen (BetrVG, BDSG, ...) und aktuelle Rechtsprechung
- Rechte der Beschäftigten
- Rechte des Betriebsrates
- Kontrollrechte und -möglichkeiten
- Wie sind Änderungen der EDV in einer Betriebsvereinbarung nach zu verfolgen?

**Zielgruppe:** Betriebsräte

**Referent:** Jürgen Fickert, Dipl.-Math., Dipl.-Arb.-Wiss. TBS-Berater  
 Arbeitsschwerpunkte: Arbeit und EDV, SAP, Entgeltsysteme

**Werne: 16.11. bis 18.11.10      Anmeldeschluss: 26.10.10**

**Preis: 600 € zzgl. MwSt. +340 € Übernachtung u. Verpflegung\***

**Seminar Nr. V1400-1009062 (ver.di b+b)\*\***

\*\* Kooperationsseminar mit ver.di.

Dieses Seminar wird von ver.di b+b organisiert. Sie melden sich über die TBS NRW zu dem Seminar an und wir leiten Ihre Daten an ver.di b+b weiter.

## Von Profis für Profis – Gemeinsames Seminarprogramm von TBS und DGB-Bildungswerk NRW

Thema	Termin	Anmeldeschl.	Ort	Preis	Verpfl.*	Seminar-Nr.
Gute Arbeit oder hohe Rendite?	15.02.11	25.01.11	Düsseldorf	185,-	45,-*	119515
Mitarbeitergespräche und Zielvereinbarungen	21. - 22.02.11	31.01.11	Meschede	370,-	136,-**	119516
Energie- und Ressourceneffizienz	15.03.11	22.02.11	Dortmund	185,-	56,-*	119517
Arbeitszeitkonten/flexible Arbeitszeit (gesundheitsgerecht, arbeitnehnergerecht) gestalten	29.03.11	08.03.11	Bielefeld	185,-	49,-*	119522
Grundlagenseminar: Leistungs- und Verhaltenskontrolle beim Einsatz neuester EDV-Systeme /	06. - 08.04.11	16.03.11	Sundern-Langscheid	510,-	204,-**	119512
Psychische Belastungen: was tun? Wie messen?	12. - 13.04.11	22.03.11	Haltern am See	370,-	197,-**	119524
Grundlagenseminar: Arbeiten im Wirtschaftsausschuss	05. - 06.05.11	15.04.11	Bielefeld	370,-	145,-**	119519
Prekäre Beschäftigungsverhältnisse - Handlungsfeld für Betriebsräte	24.05.11	03.05.11	Düsseldorf	185,-	45,-*	119521
Prekäre Beschäftigungsverhältnisse - Handlungsfeld für Personalräte	05.07.11	14.06.11	Dortmund	185,-	56,-*	119526
Aufbauseminar: IT-Systeme in der Arbeitswelt und Datenschutz unter der Lupe: Leistungs- und Verhaltenskontrolle beim EDV-Einsatz	06. - 07.07.11	15.06.11	Haltern am See	450,-	197,-**	119511
SAP-Einsatz regeln, bestehende Vereinbarungen an neue Release Stände anpassen	20. - 21.07.11	29.06.11	Wegberg	370,-	145,-**	119514
Aufbauseminar: Beschäftigungssicherung - was können Betriebsrat und Wirtschaftsausschuss tun?	08. - 09.11.11	18.10.11	Wegberg	370,-	145,-**	119518
Der Jahresabschluss	13. - 14.09.11	24.08.11	Sundern-Langscheid	370,-	122,-**	119520
Aufbauseminar: Betriebliche Gestaltung des demografischen Wandels	27. - 28.09.11	06.09.11	Dortmund	555,-	260,-**	119523
Auftrags-Datenverarbeitung nach Neufassung des BDSG	11.10.11	20.09.11	Dortmund	185,-	56,-*	119513
Burn-out: Raus aus der Erschöpfungsspirale	22. - 23.11.11	31.10.11	Bielefeld	370,-	195,-**	119525

### Anmeldung

Alle Seminare werden nach § 37 (6) BetrVG, § 42 (5) LPVG NW bzw. § 46 (6) BPersVG durchgeführt. Ausfallkosten: Bei Absagen bis zu drei Wochen vor Seminarbeginn entstehen keine Kosten. Bei kurzfristigen Absagen, d.h. 20-4 Tage vor Seminarbeginn werden 50 % der Seminargebühr berechnet. Absagen, die 1-3 Tage vor Seminarbeginn eingehen, werden wie Nichtteilnahme behandelt. In diesen Fällen stellen wir 100 % der Seminargebühr in Rechnung. Werden wegen der Nichtteilnahme am Seminar Ausfallkosten für Unterkunft und Verpflegung in Rechnung gestellt, so sind diese ebenfalls zu erstatten. Der TBS e.V. kann bei zu geringer TeilnehmerInnenzahl das Seminar absagen.

\*zzgl. USSt. \*\*inkl. Übernachtung

 Nutzen Sie auch unsere Infoline 0211 / 17 93 10 11 oder das Internet [www.tbs-nrw.de](http://www.tbs-nrw.de)

## ANMELDUNG

Ausschneiden und  
zusenden oder faxen.

Wir nehmen mit \_\_\_\_\_ Personen verbindlich teil.

Wir bitten um Hotelreservierung für \_\_\_\_\_ Personen

vom: \_\_\_\_\_ bis: \_\_\_\_\_

Name: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Betrieb/Institution: \_\_\_\_\_

Anzahl Beschäftigte: \_\_\_\_\_

### Anschrift des Betriebes

Straße: \_\_\_\_\_

PLZ/Ort: \_\_\_\_\_

Betriebl. Funktion: \_\_\_\_\_

Telefon/Fax (tagsüber): \_\_\_\_\_

eMail: \_\_\_\_\_

Datum/Unterschrift: \_\_\_\_\_

Seminar Nr.:

Titel: \_\_\_\_\_

TBS NRW

Organisationseinheit Seminare

Kurfürstenstraße 10

40211 Düsseldorf

**Fax 0211 / 17 93 10 29**

### Arbeitszeit und Arbeitszeitkonten regeln – ein neuer TBS Info-Flyer

Arbeitszeitregelungen sind ein Kernthema der Arbeitsgestaltung und Mitbestimmung. Schließlich ist Arbeitszeit Lebenszeit. Sie ist für Beschäftigte wie Unternehmen ein kostbares Gut. Arbeitszeitsysteme sind das Werkzeug, um die Lage und Dauer der Arbeitszeit so zu steuern, dass die Anforderungen von Beschäftigten und Unternehmen erfüllt werden. Das Arbeitszeitgesetz und die Tarifverträge bieten gute Voraussetzungen für diese sensible und lohnende betriebliche Aufgabe.

Der neue Info-Flyer stellt vor, worauf es ankommt, damit Arbeitszeitregelungen beschäftigtenorientiert, betrieblich sinnvoll und praxisgerecht sind. Angesprochen wird die Bandbreite der TBS Beratungs- und Seminarthemen. Diese reicht über flexible Arbeitszeitregelungen mit Konten, Schicht-, Dienst- und Einsatzpläne, Vertrauensarbeitszeit bis hin zur Entwicklung von Lösungen für die Insolvenzsicherung von Arbeitszeitguthaben.

Weitere Informationen und Unterstützung bieten die Regionalstellen der TBS. Alle TBS-Infos zum Thema finden sich auf [www.tbs-nrw.de](http://www.tbs-nrw.de)



### transparenz.arbeit.kontrolle

#### Jahrestagung des FIF – Forum InformatikerInnen für Frieden und gesellschaftliche Verantwortung und der DVD – Deutsche Vereinigung für Datenschutz, 05. - 07. November 2010

Diese Tagung widmet sich dem Beschäftigtendatenschutz; die jüngsten Vorfälle in prominenten Unternehmen (s. BigBrotherAwards) sowie die jüngsten Aktionen der Datenschützer haben gezeigt, dass es nicht nur den Datenhunger staatlicher Stellen zu begrenzen gilt. Auch die Begehrlichkeiten der Privatwirtschaft haben ein erschreckendes Ausmaß angenommen.



In wirtschaftlich schwierigen Zeiten scheinen sich viele Betriebe der Loyalität ihrer Beschäftigten durch intensive Kontrolle versichern zu wollen. Dabei werden Schamgrenzen überschritten – oft ohne Unrechtsbewusstsein. Automatisierte Kontrolle der Arbeitsleistung findet nicht nur durch eigens zu diesem Zweck gesammelte Daten statt. Bei Bedarf werden auch „Nebenprodukte“, wie Systemprotokolle und private E-Mails, zweckentfremdet zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle genutzt.

In Vorträgen und Workshops werden positive wie negative Beispiele und Strategien zum verantwortungsvollen Umgang mit sensiblen Daten vorgestellt: u.a. ein Vortrag von Malte Arnsperger (Autor, u.a. für Stern, stern.de): Lidl, Bahn und andere Datenmissbrauchsskandale.

Information und Anmeldung: [anmeldungjta@datenschutzverein.de](mailto:anmeldungjta@datenschutzverein.de) oder [www.fiff.de/2010](http://www.fiff.de/2010)



Jessifer Nowarra

**Wir gratulieren!** Ende Juni hat Jessica Nowarra ihre dreijährige Ausbildung bei der TBS zur Kauffrau für Bürokommunikation erfolgreich beendet und wurde befristet ins Angestelltenverhältnis übernommen.

### TBS-Geschäftsbericht 2009/10 - Arbeit sichern, Arbeit gestalten

Der Titel des aktuellen Geschäftsberichts der TBS NRW ist eine Aufgabe auch für die Zukunft. Die Konjunktur hat sich zur Zeit stabilisiert, aber die Auswirkungen der tiefen Wirtschaftskrise stellen Branchen und Unternehmen vor oft sehr unterschiedliche, in jedem Fall aber hohe Anforderungen. Zusätzlich sind die Prognosen für die weitere Entwicklung unsicher. Das Team der TBS hat 2009 unter diesen Rahmenbedingungen 366 Beratungen vor Ort durchgeführt – deutlich mehr als im Vorjahr. Hinzu kommen 120 Seminare und 20 Veranstaltungen.

Der Geschäftsbericht ist kostenlos erhältlich: TBS-Hauptstelle, 0231/2496980, [tbs-hauptstelle@tbs-nrw.de](mailto:tbs-hauptstelle@tbs-nrw.de)



**TBS NRW**  
Regionalstelle Dortmund  
Westenhellweg 92 - 94  
44137 Dortmund  
Tel. 02 31/24 96 98-0  
Fax 02 31/24 96 98-41  
eMail [tbs-ruhr@tbs-nrw.de](mailto:tbs-ruhr@tbs-nrw.de)

**TBS NRW**  
Regionalstelle Düsseldorf  
Kurfürstenstraße 10  
40211 Düsseldorf  
Tel. 0 21 1/17 93 10-0  
Fax 0 21 1/17 93 10-29  
eMail [tbs-d@tbs-nrw.de](mailto:tbs-d@tbs-nrw.de)

**TBS NRW**  
Regionalstelle Bielefeld  
Nikolaus-Dürkopp-Straße 17  
33602 Bielefeld  
Tel. 05 21/9 66 35-0  
Fax 05 21/9 66 35-10  
eMail [tbs-owl@tbs-nrw.de](mailto:tbs-owl@tbs-nrw.de)



Herausgeber: Technologieberatungsstelle beim DGB NRW e.V.  
Westenhellweg 92-94, 44137 Dortmund  
Verantwortlich: Jürgen Grumbach  
Redaktion: Jürgen Grumbach, Klaus Hess, Christine Kostrzewa, Silvia Lorenz,  
© Titelfoto: Marja Flick-Buijs-fotolia.com,  
© Foto: auris-fotolia.com, FW-fotolia.com, A. Küster  
Grafik/Layout: Elisabeth Fellermann  
Druck: H. Rademann GmbH, Lüdinghausen  
Die TBS ist eine vom Ministerium für Arbeit, Integration und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen geförderte Einrichtung.